

INFORME DE PQR DEL 1° AL 30 DE NOVIEMBRE
Memorando Externo 14 - numerales 1.1.4.4.1



ITEM	CAMPOS	VALORES
Item (a)	Total de peticiones, quejas y recursos	305941
	Peticiones, quejas y recursos - medios de presentación	CSR 302479
		SMS 2511
		CORREO 841
		WEB_PORTAL 110
	Peticiones, Quejas y Recursos - Oficinas Físicas	0
	Las peticiones y quejas a favor	305821
Peticiones y quejas en contra	120	
Total de recursos de reposición	4	
Recurso de reposición en favor	3	
Recurso de reposición en contra	1	
item (c)	SAP Silencio Administrativo Positivo	0
	SAPSIC Silencio Administrativo Positivo Superintendencia de Industria y Comercio	0

INFORMES TELEFONICOS CRITERIOS DE SATISFACCION
DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2014
Circular Unica Artículo 4.2.2 Periodicidad Mensual



1	Total de llamadas al IVR	1241884
2	Tiempo promedio conectar llamada al IVR	***
3	Llamadas atendidas exitosamente por el IVR	1235209
4	Tiempo promedio en IVR	121
5	Tiempo promedio para ser conectado a un agente (segundos)	52
6	Total de llamadas a servicio al cliente	313727
7	Tiempo promedio usuario abandona llamada (segundos)	44
8	Total de llamadas abandonadas por el cliente	16131
9	Llamadas abandonadas con tiempo de espera igual/mayor a 20 segundos	6128
10	Llamadas abandonadas con tiempo de espera menor a 20 segundos	10003
11	Tiempo promedio en cola (llamada atendida) en segundos	10
12	Numero total de llamadas atendidas por agentes	297596
13	Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	262035
14	Llamadas atendidas entre 20 y 40 segundos	17778
15	Llamadas atendidas entre 40 y 60 segundos	9680
16	Llamadas atendidas en mas de 60 segundos	8103
17	Tiempo promedio llamada agente (segundos)	217
18	Tiempo promedio atencion en servicio al cliente (segundos)	228
19	Total de usuarios que usaron el IVR	328170

*** A la fecha de esta certificación Movistar no tiene separado el tráfico para Virgin Mobile Colombia S.A.S, por tanto no se tiene el informe para las variaciones y pruebas pertinentes.



12 de Diciembre de 2014

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Bogotá

De acuerdo con el Título III de la Circular Única en el numeral 1.1.4.3.2 “Certificación sobre control de calidad de atención al usuario”, y en referencia al artículo 53 del Régimen de Protección de Usuarios certificamos que la información reportada en la página Web de Virgin Mobile Colombia correspondiente a Noviembre de 2014, ha sido verificada previamente a su publicación y se ajusta integralmente a los parámetros establecidos en los numerales y artículos anteriormente mencionados.

A continuación relacionamos los indicadores y los valores obtenidos.

INDICADOR	VALOR
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99.46%
b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos	86.71
c) El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	1,95%

Las quejas más frecuentes por los usuarios fueron

1. Negación de consumos
2. Inconformidad en la calidad de atención al usuario
3. Inconformidad con la publicidad
4. Inconformidad con cobros por servicios no prestados
5. Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de Internet.

Cordialmente

Yor Mary Acosta Chaparro
Champion de aseguramiento de ingresos
Virgin Mobile Colombia SAS

Solo muy pocas, selectas e indispensables las hojas que, como yo, somos usadas en Virgin Mobile, porque ellos tratan seriamente (aunque a veces no son tan serios) de ser digitales y no malgastar papel.

www.virginmobile.co



Carrera 15 No. 93 a - 84,
piso 5. Bogotá, Colombia.
Teléfono: 636 5143